



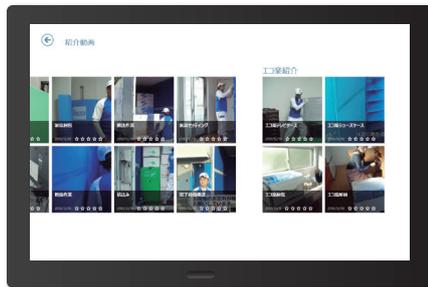
アートコーポレーション株式会社

顧客の引越作業品質への不安を訪問見積り時、動画で解消 全営業職460名のWindowsタブレットに引越作業動画を配信し、営業力強化を図る

引越業界を牽引するアートコーポレーション株式会社は、営業現場でのさらなるサービス向上のため、全営業職460名にWindowsタブレットを配付。Handbookで配信された引越作業動画を訪問見積り時にお客様にお見せすることで、お客様の引越に対する不安を解消し、安心して引越当日を迎えていただくサービスを開始した。

POINT

- ✓ 業界に先駆けて営業全員にWindowsタブレットを配付し、営業活動に利用
- ✓ 引越作業動画を本社より全営業に一齐配信するためHandbookを採用
- ✓ 「動画を見たおかげで安心して引越作業をお任せできる」と顧客から高い評価



User Profile



アートコーポレーション株式会社
エントランス部
営業推進課 課長
小島 貴樹氏
こぼたけ たかき



アートコーポレーション株式会社
管理部 情報システム課
主任
佐藤 誠孝氏
さとう まさたか

アートコーポレーション株式会社

所在地：〒574-0024 大阪府大東市泉町2-14-11
概要：アートグループは、引越事業を核とした「暮らし方を提案する」企業グループとして、「反省と挑戦」のスローガンのもとでさまざまなチャレンジを続け、発展を続けている。
設立：1977年6月
導入時期：2013年8月
URL：http://www.the0123.com



Handbook



GOOD
DESIGN

アートコーポレーション株式会社は「引越業」を40年間に渡り成長・発展させているリーディングカンパニー。お客様の「あったらいいな」に応えられるサービス提供を常に意識し、『暮らし方を提案する企業』として様々なチャレンジを続けている。そんな同社は、営業現場のさらなるサービス向上と業務効率化のため、営業職へのタブレット導入を計画。なお、社内業務システム全体がWindowsベースで構築されているため、将来的な業務アプリケーションのモバイル利用も見据え、配付するタブレットはWindowsタブレットとした。

引越に対するお客様の課題を Handbookで解決

営業現場では、タブレットで解決可能な課題がいくつか存在した。そのひとつが引越作業品質に対するお客様の不安の解消だった。引越を予定しているお客様に訪問見積りをする際、以前は「引越ガイドブック」をご覧いただきながら、営業担当が引越の作業内容や付帯サービスを口頭で説明していた。しかし、大事な家具や調度品、家電製品などを大切に扱ってもらえるのか、傷つけずに運んでもらえるのかなど、ガイドブック内の写真と営業の説明だけではお客様の不安を払拭しきれないケースもあった。そこで営業職全員のタブレットに引越作業動画を配信し、実際の作業を動画でお見せすることで作業品質への信頼を得ることとした。

「開発ベンダーより最初に提案を受けた Handbookを見て、すぐに“これでいこう”と決めました」と情報システム課の佐藤 誠孝氏は語る。以下の機能要件に合致したのが Handbook採用の理由だという。

(1) 中央コントロールでの一括動画配信

各拠点の営業が自由に動画を取り扱っていると、動画内容の保証ができないため、本社からオフィシャルなコンテンツを一括配信し、中央コントロールする必要があった。



(2) オフライン機能

お客様先の電波状況はまちまちなため、場所を選ばず動画再生できるオフライン機能も必須要件だった。

(3) 使い易さ

接客中に動画をお見せするため、シンプルな操作でお客様をお待たせすることなくすぐに動画再生できることも重要だった。

(4) セキュリティ

Handbookはセキュリティ面でも要件を満たしていた。

(5) 利用構成の自由度

クラウドサービス、オンプレミスのいずれもサポートしており、この自由度も採用理由となった。

現在、17本の引越作業動画と4本の付帯サービス動画の計21本の動画を全営業のタブレットにHandbookで配信している。「営業がぱっと見てどこになにがあるかわかる限度は1スクロールまで。そのため、動画は20本前後を今後も維持する予定です」と佐藤氏は語る。本数は変えないが、営業ヒアリングを重ね、お客様のニーズに則した内容となるよう常に動画のブラッシュアップをしているという。

また、各動画は30秒～2分のショートムービーとしている。「動画は引越作業について質問を受けた際、その回答の一部としてお見せします。そのためあまり長過ぎると他の説明時間が奪われますし、また質問の回答に時間がかかり過ぎるとサービスレベルを逆に下げてしまいます」と営業推進課 課長の小島 貴樹氏は効果的な動画制作の難しさを語る。動画制作にあ

たっては実際の作業員の引越作業を同社研修センター内で撮影し内製しているという。

その甲斐もあり、訪問見積り時にお見せする引越作業動画は現場で反響を呼んでいる。お客様から「動画を見せてもらい、当日の引越作業を安心してお任せできると思いました」などのコメントをいただいている。「プロの引越作業を実際の引越前にご覧いただくことで、信頼を獲得しています。営業の均質化にもつながり、他社との差別化も実現できました」と小島氏は語る。

また、Handbookは動画以外にもキャンペーンチラシの配信などにも利用している。Handbookで配信することで、誤って期限切れのキャンペーンを紹介してしまわないなどの効果もでている。

今後の展開

「ようやく営業もタブレットに慣れて来ました。今後は顧客満足度向上、他社差別化のための営業ツールとしてタブレットをより戦略的に活用していきます」と小島氏は熱い想いを語る。動画活用の目的で導入したHandbookだが、今後は統計機能を活用して現場のタブレット利用状況の分析を行ったり、また、アンケート機能を利用して顧客ニーズの調査をするなど、さらなる活用の幅を広げることを検討しているという。アートコーポレーションの飽くなきサービス向上へのチャレンジは、同社の引越サービスのさらなる進化を予感させる。



アステリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井 1-47-1 NTビル10F
Tel : 03-5718-1250 E-Mail : handbook@asteria.com
WEB : https://handbook.jp/